



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

En el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico – IDEP, comprometidos con los derechos de los ciudadanos y ciudadanas y con la misión de producir conocimiento y gestionar la investigación, innovación y seguimiento a la política educativa distrital en los contextos escolares, fortaleciendo comunidades de saber y de práctica pedagógica, para contribuir en la construcción de una Bogotá educadora, contamos con el talento humano dispuesto a brindar un servicio óptimo, eficaz, ágil y oportuno en cada uno de los requerimientos y solicitudes presentadas por nuestros usuarios. De conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), el IDEP expide la Carta del trato digno al ciudadano en la cual damos a conocer sus derechos y los canales de comunicación dispuestos para garantizar su atención.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Recibir un trato digno y respetuoso.
2. Conocer y obtener información en forma correcta y actualizada sobre los servicios y trámites de la entidad.
3. Ser informado de manera precisa y oportuna sobre los requisitos del servicio y la atención.
4. Presentar sus peticiones, consultas, reclamaciones, sugerencias y recibir respuesta correcta y oportuna a las mismas por cualquier canal disponible en el IDEP
5. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
6. No ser discriminado por razón alguna.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad
8. Exigir la reserva de su información.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas
10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Respetar al funcionario público que lo atiende.
2. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada y respetuosa.
3. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Seguir los procedimientos de atención establecidos por el Instituto.
6. Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados.
7. Verificar el documento y/o notificación que se le entrega.
8. Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
9. Informar todas sus inquietudes a los servidores de la Entidad para obtener la atención solicitada

PARA PRESTAR UN BUEN SERVICIO, EL IDEP SE COMPROMETE A...

Que se presten los servicios de tal forma que los grupos de valor y grupos de interés **confíen** en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, y a responder siempre con transparencia y equidad

Que se brinde a nuestros grupos de valor y grupos de interés el servicio solicitado de una manera **respetuosa, gentil y sincera**, para otorgarles la importancia que se merecen y tener una especial consideración con su condición humana

Que el servicio a que tienen derecho se brinde de la mejor forma posible a todos los ciudadanos **sin ningún tipo de discriminación**.

Que el servicio **responda a las necesidades y solicitudes** de los grupos de valor y grupos de interés, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

Que el servicio sea **ágil** y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido.

CANALES DE ATENCION

Canal presencial: Por este canal es posible mantener la interacción cara a cara, en tiempo real, entre el servidor público y el ciudadano, para orientación y asistencia de manera presencial e inmediata, puede acudir a la Avenida calle 26 No. 69 D - 91 Centro empresarial Arrecife, Torre Peatonal, a las oficinas 402A, 805 y 806 en horario de atención de lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada Continua.

Ventanilla única de radicación Oficina 402 A: Recepción y radicación de documentos y / o radicación de PQRS.

Centro de documentación Oficina 806: Brinda información a los maestros, maestras, estudiantes, investigadores y ciudadanía en general interesados en la educación y desarrollo pedagógico de Bogotá Atención y guía de grupos de estudiantes universitarios, previa concertación con el docente a cargo a través del correo electrónico centrodedocumentacion@idep.edu.co.

Canal telefónico: Es posible una interacción entre el servidor público y el ciudadano en tiempo real, a través de la red de telefonía fija. Los datos del PBX: 2630603

Canal virtual: Por este canal es posible la interacción entre el servidor público y el ciudadano, a través de la red virtual.

Los habilitados son:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

- Correo Institucional: idep@idep.edu.co
- Página web: <http://www.idep.edu.co>
- Bogotá te escucha: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a través del cual puede interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad <http://www.bogota.gov.co/sdgs>
 - Correo electrónico de denuncia actos de corrupción: denunciacorrupcion@idep.edu.co en caso que la ciudadanía quiere presentar una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del IDEP, en el desempeño de sus funciones
 - Correo electrónico de defensor del ciudadano: defensordelciudadano@idep.edu.co El objetivo es atender y solucionar de forma amable y efectiva los conflictos que puedan surgir con la ciudadanía
 - Redes sociales: Twitter (twitter.com/idepbogotadc), Facebook (www.facebook.com/pg/idep.bogota), Instagram (@idep_bogota) y YouTube (www.youtube.com/user/ComunicacionesIdep)

Canal escrito: Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

Estamos siempre atentos de recibir sus sugerencias e inquietudes,

Cordialmente,

**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO
PEDAGÓGICO - IDEP**